

本文章已註冊DOI數位物件識別碼

▶ 日本語クラスにおけるボランティア活動—ボランティアガイド実践の成果

About the Volunteer Class in Department of Japanese of Tamkang University:
From the Result of Practice of a Volunteer Guide

doi:10.29714/TKJJ.201012.0011

淡江日本論叢, (22), 2010

作者/Author： 黒島千代(Kuroshima Chiyo);劉德敏(Te-Min Liu);彭春陽(Chun-Young Perng)

頁數/Page： 215-239

出版日期/Publication Date：2010/12

引用本篇文獻時，請提供DOI資訊，並透過DOI永久網址取得最正確的書目資訊。

To cite this Article, please include the DOI name in your reference data.

請使用本篇文獻DOI永久網址進行連結:

To link to this Article:

<http://dx.doi.org/10.29714/TKJJ.201012.0011>



DOI Enhanced

DOI是數位物件識別碼（Digital Object Identifier, DOI）的簡稱，
是這篇文章在網路上的唯一識別碼，
用於永久連結及引用該篇文章。

若想得知更多DOI使用資訊，

請參考 <http://doi.airiti.com>

For more information,

Please see: <http://doi.airiti.com>

請往下捲動至下一頁，開始閱讀本篇文獻

PLEASE SCROLL DOWN FOR ARTICLE



日語教學課程中之服務活動 —導覽服務實踐之成果—

黑島千代

淡江大學日本語文學系講師

劉德敏

淡江大學日本語文學系碩士生

彭春陽

淡江大學日本語文學系副教授

摘要

淡江大學日文系於去年開始設計服務導覽課程，嘗試如何將服務課程融入日語教學當中。論者於本期刊上一期，亦曾以教師之立場，來探討大學教育中服務課程的意義、授課方式以及未來展望等議題。

本論文則將每個學生於每次授課後所填寫之「服務日誌」、小組討論後所整理出來之「反省紀錄」、年底實施的問卷調查之統計結果等資料，進行分析研究，從學生的立場來探討服務課程的實施及成效，以及藉此思考如何強化今後的課題及實施方式。

關鍵字：服務課程、日語服務、觀光導覽、成效、學生

About the volunteer class in department of Japanese of Tamkang University : from the result of practice of a volunteer guide

Kuroshima Chiyo

Lecturer, Tamkang University, Taiwan

Liu, Te-min

Graduate School Student, Tamkang University, Taiwan

Peng, Chun-young

Associate Professor, Tamkang University, Taiwan

Abstract

In the Japanese department of TKU, it is designed a course a volunteer tour guide class first time. The last issue has taken up the significance of the volunteer activity in the university education and the action by the class, a future problem in the viewpoint of the teacher and discussed it.

This report takes up "the service diary" of the student first. And this report analyzes "the reflection record" that students summarized the opinion of the discussion of the group and the questionnaire survey on an end of academic year and wants to watch reaction and the satisfaction of students. This report watches a process and the result of the volunteer activity from the viewpoint of the student in this way, and the purpose of this report is what investigates a new action to the future problem and practice.

Keywords: service curriculum, Japanese volunteer, sightseeing guide,
result, student

日本語クラスにおけるボランティア活動

—ボランティアガイド実践の成果—

黒島千代

淡江大学日本語学科講師

劉徳敏

淡江大学日本語学科大学院生

彭春陽

淡江大学日本語学科副教授

要旨

日本語教育におけるボランティア活動をどのように実践していくかという試みにより、淡江大学日本語学科において、初めてボランティア観光ガイドクラスがコースデザインされた。前号では、大学教育におけるボランティア活動の意義や授業での取り組み、今後の課題などを教師の視点で取り上げて論じた。

本稿においては、最初に、個々の学生が「サービス日誌」に書き留めたものを取り上げる。次に、グループ単位のディスカッションで交わされた意見をまとめた「反省記録」、そして最後に、学年度末に実施したアンケート調査の統計に照らして分析を行い、学生の反応や満足度を見ていきたい。このように学生の視点からボランティア活動のプロセスと成果をみていくことにより、今後の課題や実践への新たな取り組みを探ろうとするのが本稿の目的である。

キーワード：サービス課程 日本語ボランティア 観光ガイド 成果
学生

日本語クラスにおけるボランティア活動 —ボランティアガイド実践の成果—

黒島千代

淡江大学日本語学科講師

劉徳敏

淡江大学日本語学科大学院生

彭春陽

淡江大学日本語学科副教授

1. はじめに

本稿は前号『淡江日本論叢第21輯』に掲載された「日本語学科におけるボランティア授業に関する一考察—ボランティアガイドの実践を通して—」に続くものである。今回は、日本語学科におけるボランティア授業の実践を中心に展開し、最後に、教師の視点で、実践における困難点や今後の課題などについても論じた。

今回は、紙幅の関係で前回掲載できなかったものを含め、ボランティアガイドの校外学習及び実践における学生たちの反応や意見を調査した結果を基に述べる。具体的には、学生に対して行ったアンケート調査・サービス日誌・反省記録などを取り上げる。そして、そこから次年度への取り組みを探ろうとするのが本稿の目的である。

なお、今回は次のように検討していきたい。まず、ボランティアガイドの実施方法から取り上げる。ここでは、ボランティア活動の実施に関する実施規定並びに実施内容をまとめている。次に、実施の成果を、実際にボランティア活動に参加した学生の「サービス日誌」と「反省記録」から検討する。そして最後に、学年度末に学生に実施したアンケート調査から、学生の感想や意見を取り上げ、学生の視点で捉えた成果と課題を検討するものである。

2. ボランティアガイドの実施方法

2009 年の 9 月から 2010 年の 5 月まで、四年生のガイドクラス履修の学生全員(23 人)は、授業以外に年間 36 時間のボランティア活動が義務付けられる。そして、ボランティア実施前後に整えておくべき必要書類があり、更にそれらを記録として残さなければならない。必要な書類については四種類あり、下記の表 1 の通りである。以下、サービスとあるのは「ボランティア活動」のことである。

表 1 必要な書類の一覧

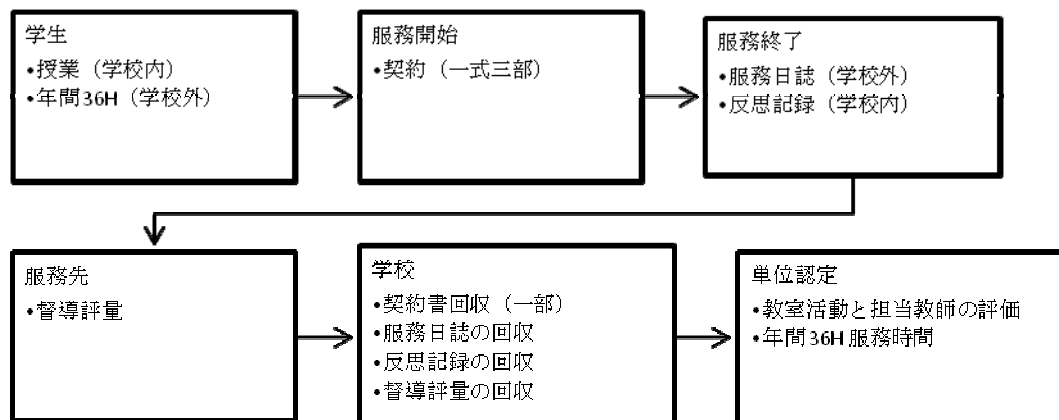
通し番号	書類の形式
1 契約書	一式三部（学校、サービス先、担当教師各一部）サービス開始前に、契約を結ぶ。
2 サービス日誌	学生が毎回サービス後の記録として書き残す。
3 反省記録	一学期に二回（中間と期末前後）、グループごとにサービス期間中の問題と今後の課題を討論して記録する。
4 監督評価表	サービス先からのサービス活動参加学生に対する評価と意見。

（作成者：劉 徳敏）

表 1 について説明を加えると、1 については、開始前にサービス受け入れ機関を探して、その機関と契約を結ぶ。学生は事前研修と事前訓練を受けてはじめてサービス学生としての資格が認められる。また、授業担当教師及び TA（教学助手）は、サービス開始前にサービス機関の担当者と打ち合わせをして、学生のサービス時間の確定と監督及び指導の了解を得る。その後、学生たちの個々の都合に照らしてシフト表を作成し、サービス先に提出する。学生はシフトに従い、サービス先に出勤することになる。(サービス中は所属と氏名を明記した名札着用)2 については、学生はサービス後にサービスの記録として日誌を書いて提出する。3 は表の

通りである。4 については、サービス先の監督指導者は学生のサービス結果を評価して、監督評価表を大学に提出することになっている。

図 1 サービス活動全体の流れ



（作成者：劉 徳敏）

可能であれば、学校の授業時間帯に事前研修を入れるようにしたが、実際のサービスは授業時間外に行われることが多い。特に契約先での実施においては、学生は週末を利用し、シフトに従ってサービスを実行することとなった。また、学生のサービス時間は一回につき最低2時間と規定されている。また、年間36時間のサービス時間を満たさない場合は、会話(四)の単位が認定されないこととなる。

3. 実施の成果

3.1 サービス日誌から

サービス日誌には、学生の基本資料以外に、サービス目標・サービス内容・学習の要点・サービスの反省・感想などの項目がある。学生がサービス後それぞれの項目に従って書き残す。提出された学生のサービス日誌をみると、実体験を通して、学生がガイドとして、観光客として、大学生としてという三つの立場から、ボランティア活動を内省したことがわかる。以下は、学生のサービス日誌に多く見られた感想や気づきを抜粋し、

表にまとめたものである。

表 2 学生の服務日誌にみられる個人の感想と反省（日本語部分は筆者翻訳による）

通し番号	内容
1.	原來淡江大學的水源地也從這裡開始。這裡離城市有點遠，所以我覺得讓這裡成為觀光勝地有一點難。（淡江大學の水もここから始まるのだ。ここは市の中心からちょっと遠いので、 <u>観光地とするのはちょっと難しいと思う。</u> ）
2.	<u>水源地雖有意義，但一般的人無法參觀。</u> （水源地は見学の意義はあるが、 <u>一般の人が簡単に見学できない。</u> ）
3.	穀牌倉庫在老街的反方向(中略) <u>好好的規劃導覽行程的話一定很多觀光客會喜歡。</u> （シェル倉庫は歴史の町並みの正反対の方向にある...中略。うまく <u>コースデザイン</u> をすれば、きっと多くの観光客に人気のある所になるに <u>ちがいない。</u> ）
4.	紅毛城裡的 <u>日文介紹很多都是錯的。</u> （紅毛城の日本語案内文は間違いが多い。）
5.	滬尾砲台平日或假日人都不多，公車也沒有一台抵達古蹟前， <u>容易使人迷路</u> (後略)（滬尾砲台は平日、休日を問わず、 <u>ともかく観光客が少ない</u> 。古跡まで行くバスは一本もないし、 <u>道に迷いやすい。</u> ...以下略）
6.	在交通方面，雖然搭公車非常方便的都可以輕鬆到達三個景點(紅毛城、小白宮、滬尾砲台)，但 <u>沿途的指示牌太小，也沒有日文，對日本觀光客而言較不方便。</u> （交通の面からいえば、定期バスで紅毛城、小白宮、滬尾砲台の三箇所にとどり着けるが、 <u>道中の標示が小さすぎるし、日本</u>

	語での表示もないから日本人観光客には不便である。)
7.	(前略)一滴水博物館有更大的指示牌會更好(後略)(一滴水博物館はもっと大きな案内標識があればいい。)
8.	現今穀牌倉庫還未開放所以沒辦法活用所學的技能實在可惜。(今のところはシェル倉庫がまだオープンしていないので、勉強したものが活用できず、残念に思う。) 注：現在改修中
9.	看到淡水的海，好漂亮，希望大家要發揮公德心，不要在海邊亂倒垃圾。 (淡水の海はきれいだ。だから、皆に公共心を發揮してもらい、海にごみを捨てないようにしてほしい。)
10.	到藝術大街、藝術工藝坊的路有一點複雜，路上有很多垃圾…。 (芸術通り、芸術工芸坊へ行く道はわかりにくいし、その路上に沢山のごみが落ちている。)
11.	翻譯時有很多專有名詞，翻譯起來有一點辛苦。 (翻訳するときに沢山の固有名詞があって、翻訳はちょっと大変だ。)
12.	第一次將大量的資料翻成日文，發覺自身日文仍有許多不足處。(初めて大量の中国語の資料を日本語に訳してみても、自分の日本語力にはまだまだ足りない所があると感じた。)
13.	對小白宮導覽部分技術不足，希望可以再跟著解說員進一步學習。(小白宮を案内する説明のテクニックがまだ不十分なので、より一歩進んだ学習を進められるよう、専門のガイドさんに学びたい。)
14.	現場導覽員可以當實習的對象，從路線的安排到文物的介紹等都值得學習。 (現場にいるガイドさんは実習目標と見ることができ

	る。 <u>観光コースのデザインから文物の紹介に至るまで、勉強の価値がある。</u>)
15.	<p>今天學習的景點較少人知道，<u>如何向日本人介紹自己必須先作好準備。</u></p> <p>(今日勉強した場所はあまり人に知られていないので、<u>どのように日本の観光客に紹介したらいいのかを自分が先に準備しておかなければならない。</u>)</p>
16.	<p>橫跨距離較長，<u>要注意聽眾的體力。</u></p> <p>(移動距離が長いので、<u>聞く人の体力に気を配らなければならぬ。</u>)</p>
17.	<p><u>要考慮聽眾群為和年齡層，否則一大段路可能會吃不消。</u></p> <p>(観光客の年齢層を考えなければならぬ。そうしないと、長い道を歩くことは負担になってしまう。)</p>
18.	<p><u>要注意講解之處是否為讓聽眾舒適之地。</u></p> <p>(説明を行う場合、聞いている人達が気持ちよく聞いているかどうか注意しなければならぬ。)</p>
19.	<p><u>面對不同聽眾，講解方式也須做改變。如能佐以生動的小故事會更引人入勝。</u></p> <p>(観光客によって、説明のしかたも変える必要がある。もし、面白いエピソードを解説に織りまぜながら説明することができれば、より一層興味を引くと思う。)</p>
20.	<p>(前略)<u>因為有些地方是上坡路段而且又有些路程，因此有時候導覽人員在這些地方介紹或講解時，很容易造成在後頭趕路，有些脫隊的觀光客沒聽到導覽的解說，這點要特別注意。</u></p> <p>(ある所は坂道であったり、目的地まで遠い場合もあるため、ガイドがこれらの場所で解説を行うとき、グループを外れた観光客が聞き逃す場合もある。要注意だ。)</p>
21.	在淡水老街中進行導覽的介紹時，因為老街的攤販叫賣聲

	<p>過於吵雜，常常只聽到叫賣聲而沒聽到解說，因此<u>進行導覽時，要慎選場地！</u></p> <p>(淡水之繁華街でガイドをしたとき、周りの商店が買い物客の呼び込みでやかましく、<u>声が聞こえなかったの</u>で、解説を行う時には場所を慎重に選ぶ必要がある。)</p>
22.	<p><u>應該規劃出一條路線讓觀光客好好欣賞淡水的文化之美，用更容易的方式對觀光客作介紹。</u></p> <p>(觀光客が淡水の文化的な景観を味わうことのできる道やコースの整備が必要である。もっとわかりやすいやり方で、淡水を観光客に紹介すべきである。)</p>
23.	<p>筆記做得不夠快而漏了好多說明，下次應該要錄音才對，<u>如果我們真的要成為導覽員，要訓練的”流暢度””記憶力”應該很重要吧！內容很多不是一下子就能整理出來，也無法向導覽員一樣立刻說出來，要多加油才行！</u></p> <p>(「事前学習」でノートを取ることが遅くて沢山の説明を書き漏らした。今度は録音する必要がある。もし、<u>私たちが真剣にガイドになりたいと思うならば、日本語の流暢さと記憶力の訓練が重要であろう。記憶すべき内容は多く、一時的に整理できるものではないし、専門のガイドのようにすぐに説明もできない。だから、もっと頑張らなければならない。</u>)</p>
24.	<p>(前略)<u>透過此次的服務，感覺能較仔細地對觀光客座講解，不過要學的還很多。</u></p> <p>(<u>今度の服務を通して、何となく観光客に、細かいところまで丁寧に説明することができるようになった気がする。しかし、まだ勉強すべきものは沢山あると思う。</u>)</p>

(作成者：劉 徳敏)

以上、表 2 の具体的な感想や観察からわかるように、学生は服務活動を通して多くを学び、自己を振り返ることで成長している。

3.2 反省記録から

前述の服務日誌から、学生は実践を通して成長していることがわかるが、そのほか、グループごとに書き残した反省記録からも、問題点の指摘や建設的な意見が見られる。以下の表3は、反省記録の中で学生が指摘したものを取り上げて、表にまとめたものである。

表3 学生のグループ反省記録にみられる反省点

通し番号	内容
1.	參觀的地點過多，可以選擇較具代表性，並適合做觀光導覽的地點為主較佳。 (見学場所が多すぎる。代表性のある場所や観光案内するのに適切な場所を選んだほうがよい。)
2.	導覽的景點或目的地盡量依遊客到達得了的方式做規劃，以及開放公共地點為優先。 (案内する場所、或いは目的地は観光客が行きやすいように、コースデザインしたほうがよい。そして、観光地としてふさわしい地点を優先的に案内すべきだ。)
3.	水源地，平時無法進入參觀、必須申請。無法向觀光客解說、不易到達、又交通不便。 (水源地は平日に入場できないし、事前申請も要る。観光客を案内するのは難しいし、交通の便も悪い。)
4.	地點要選交通方便 ex.水源地(交通不便，且須事先申請。) (案内する場所は交通の便のいいところがよい。ex. 水源地は交通が不便だし、入るにも事前の申請が要るからふさわしくない。)
5.	淡水捷運站的導覽小手冊的外文部分，翻譯錯誤較多，反而造成外籍遊客誤解。 (淡水駅の外国語版のパンフレットに翻訳の誤りが多

	く、かえって外国人の観光客に混乱を生じさせる。)
6.	多数的日文解説牌有錯誤。 (多くの日本語の案内標識や解説に間違いがある)
7.	用最淺顯易懂的方式介紹。 (一番分かりやすいやり方で解説すること。)
8.	依觀光客的背景(年齡、職業)做不同的解說，並盡可能地生動活潑。 (観光客の年齢、職業などに照らして解説し、できるかぎり面白く、興味が湧くように説明すること。)
9.	導覽解說的地點要避免吵雜，太陽大、風大的地方，觀光客的注意力容易被分散。 (案内者が解説を行う場所は、やかましい所や日差しの強い所、風の強い所を避けるべきである。そうしないと観光客は聞くことに集中できなくなる。)
10.	多與工作人員或觀光客互動，並從中學習。 (できるだけ、現地のスタッフ、あるいは観光客とコミュニケーションを取ること。そしてスタッフの経験を学ぶこと。)
11.	除了要熟知導覽內容，鄰近地區的交通與店家資訊也要熟知。 (ガイドする場所の知識だけではなく、周りの交通アクセスと商店に関する情報も準備しておく必要がある。)
12.	若有多個地點，須先規劃好行程動線。 (もし、観光したい所が複数あれば、先に計画的にコースをデザインしておく必要がある。)
13.	安排適當休息時間，且依照旅客年齡做適當調整。 (適当な休憩時間を入れること。さらに観光客の年齢に照らして、それを適当に調整すること。)

(作成者：劉 徳敏)

以上のように、反省記録に多く見られるのは、学生が観光客への配慮を忘れず、ガイドとしての自覚と責任を感じている点であった。このように、学生がガイドクラスで学んだことは専門知識だけではなく、人への配慮、ガイドとしての責任と職業的意識をも同時に学んでいることがわかる。

3. 3 ガイドクラスのアンケート調査から

このような一年間のガイドクラスの授業とサービスボランティアについて、クラス全員を対象にアンケート調査を行った。調査当日に欠席者が1名あり、22名が調査対象となっている。

アンケート調査の項目は全12問である。問1から問11については、回答の程度を1から5の段階別にした調査形式である。さらに、最後の項目12では、このクラスについての感想を自由に書き込めるようにした。この感想については最後にまとめることにし、先に調査結果について分析する。

まず、問1の「実施現場のガイド研修に参加したこと」については、「1.非常に意味があった」と答えた者が全体の59%を占めている。次いで、「2.意味があった」と答えた者は27%で、「3.普通」である者は僅か14%である。また、「4.ほとんど意味がなかった」と「5.全然意味がなかった」との回答は見られなかった。

さらに、問2の「観光客（説明を受ける側）の気持ちが理解できたか」という質問に対して、「1.よくわかった」と答えた者は32%で、それに次ぐ「2.わかった」という答えが59%と上回っている。これは回答者が謙虚な気持ちで、「2.わかった」という答えにしたのではないかと考えられる。また、「3.普通」と答えたのは32%で、「4.わからない」との回答者は5%であった。5の「よくわからない」という回答はなかった。これらを図示すると、以下の図2-1と図2-2のようになる。

図2-1.実施現場のガイド研修に参加したことについて

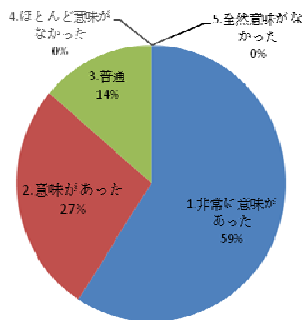
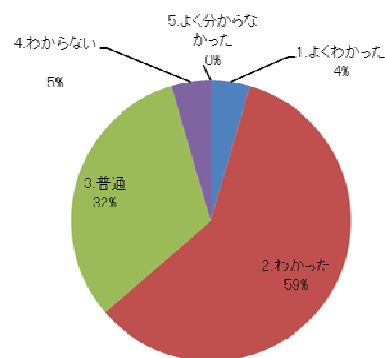


図2-2.観光客(説明を受ける側)の気持ち



(作成者：劉 徳敏)

以上のように、図 2-1 の割合から見ると、全体の 59%の者が実施現場のガイド研修に参加したことについて、非常に意味があったと思っていることがわかった。そして、図 2-2 からは、観光客（説明を受ける側）の気持ちについて、全体の 59%がわかるようになったと感じていることがわかる。

次に、問 3.の「ガイドの専門的知識及び歴史的知識の習得」という質問に対しては、「1.十分できた」と答えたのは 18%であるが、次の「2.できた」を選んだのは全体の 64%を占めている。これは自分の基礎知識の欠如を認識したことによって、学ぶべきことの多さを自覚し、「2.できた」という答えにしたのであろうと思われる。次の「3.普通」と答えたのは 18%で、「4.あまりできなかった」と「5.全

然できなかった」と回答した者はいなかった。

この結果から、クラス全体として、専門知識と歴史的知識の習得がかなり効果的であり、成果があったと言えよう。続いて、問 4.の「ガイドになる心構え」という質問に対して、「1.よくわかった」と答えたのは 14%で、「2.だんだんわかってきた」を選んだのが 45%である。このように、「1.よくわかった」と「2.だんだんわかってきた」を合わせると、全体の半数以上は「ガイドになる心構え」がわかるようになったという結果が得られた。また「3.普通」と回答した者は 14%で、「4.ほとんどわからなかった」と答えたのはわずか 5%である。また、「5.全然わからなかった」という回答は見られなかった。

この結果を図で示すと、以下の図 2-3 と図 2-4 のとおりである。

図2-3.ガイドの専門的知識及び歴史的知識の習得

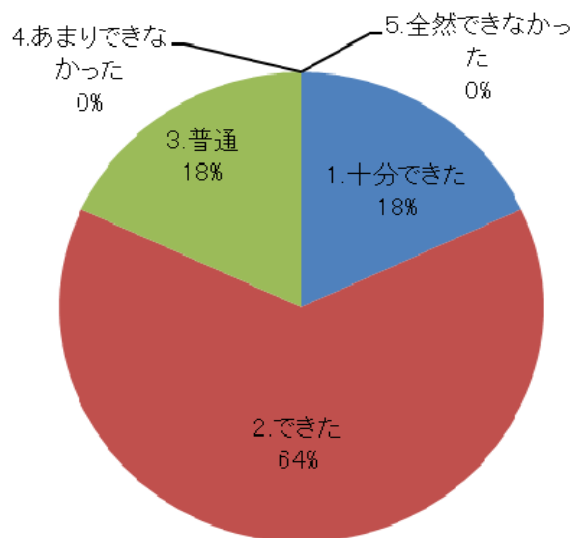
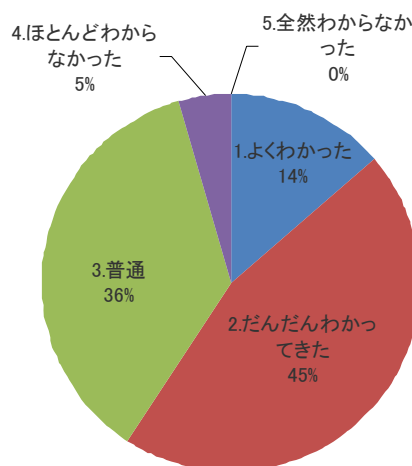


図2-4.ガイドになる心構え



(作成者：劉 徳敏)

上記図 2-3 から分かるように、全体の 64%が、ガイドの専門的知識及び歴史的知識の習得について、達成度が高く、授業で学んだ知識に満足していることがわかる。そして、図 2-4 の割合から見ると、全体の 59%の学生が、ガイドになる心構えについて、「1.よくわかった」、「2.だんだんわかってきた」と回答している。しかし、一方で 36%は「3.普通」を選んでいる。これはちょうど学生の服務記録にある反省と一致しており、「まだ勉強すべきものは沢山あると思う。

(表 2 の 23)」という気持ちを代表していると言えるであろう。また、このクラスが始まった当初は、観光ガイドという職業に対する認識は低く、ほとんどの学生が、ボランティアも含めてガイドの経験がなかったので、職業的認識という意味では、自己評価が厳しくなったのではないと思われる。しかし、1 と 2 の数値が半数を超えていることから、学生は実施された社会体験を自己肯定的に評価し、ガイドに対する職業意識を高めていることがうかがえる。

続いて、問 5.の「職場での日本語の運用」という問いに対して、「1.よく使っていた」と答えたのは 5%に過ぎないが、「2.使ってい

た」者は 36%である。このことから、職場で日本語を使うことはあったが、頻繁ではなかったことがうかがえる。

さらに、問 6.の「職場への適応」に対して、「1.とてもうまくいった」との回答は 18%であった。それに対して「2.予想よりうまくいった」を選んだ者は 45%という結果が出た。次いで「3.普通」と回答したのは 32%で、「4.うまくいかなかった」という回答は 5%であったが、「5.全然うまくいかなかった」という回答はなかった。上記の結果をグラフで示すと、以下の図 2-5 と図 2-6 になる。

図2-5 職場での日本語運用

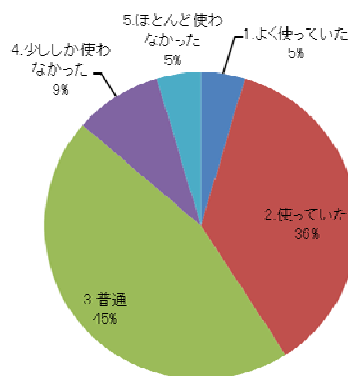
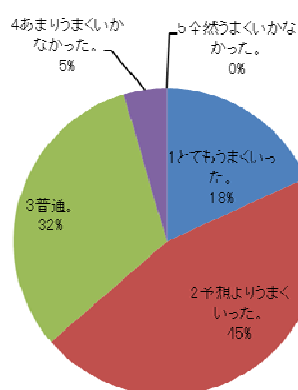


図2-6 職場への適応



(作成者：劉 徳敏)

以上の図 2-5 から見た結果と表 2 の学生のサービス日誌の内容とを合

わせてみると、表 2・12 番の「自分の日本語力はまだ沢山足りない所があると感じた。」という反省と 15 番の「どのように日本の観光客に紹介したらいいのかを自分が先に準備しておかなければならない。」という反省から、学生が職場での日本語の運用について、十分ではないが、努力することで運用できるようになるという気持ちから、「2.使っていた」と「3.普通」の答えを選んだと考えられる。そして、図 2-6 で示した職場への適応については、5%の学生が、あまりうまくいかなかったと感じているのに対して、全体のほぼ半数の学生は、予想よりうまくいったという気持ちを持っていることがわかった。

また、問 7.「人の前で話す」ことについて、「1.自信がついた」を選んだのは、27%であるが、「2.少し自信がついた」を選んだ者は 45%を占めている。また、「3.普通」と「4.少し自信がない」を選んだ者はともに 14%であったが、「5.全く自信がない」とした者はいなかった。

さらに、問 8.の「中国語を日本語に訳す能力」の項目について、「1.非常に身についた」と回答した学生はゼロであったが、2を選んだ者が半数以上の 55%もいた。また、3の回答者は 36%であった。そして 4と答えたのは 9%で、5の回答者はいなかった。このような結果を図で示すと、以下の図 2-7 と図 2-8 になる。

図2-7 人前で話すことについて

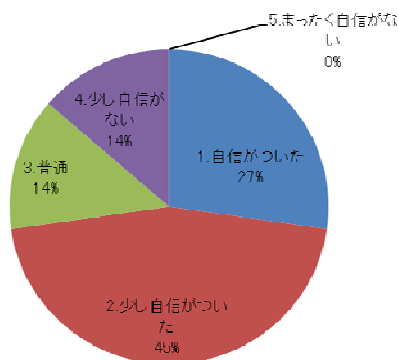
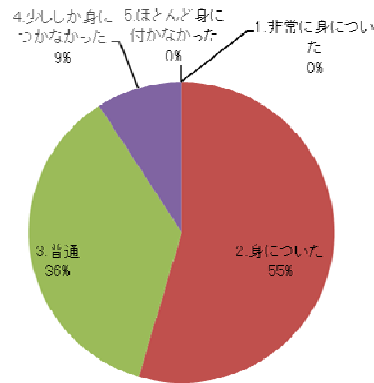


図2-8.中国語を日本語に訳す能力



(作成者：劉 徳敏)

以上の図 2-7 の割合から見ると、全体的に多くの者が人前で話すことについて自信がついたと感じている。そして、図 2-8 の示すように、中国語を日本語に訳す能力については、55%の学生が、身についたと、自信をもって感じていることがわかる。

続いて、問 9.のボランティアガイドの経験に対しては、「1.非常によかった」と回答した学生が 59%もいた。次に「2.よかった」を選んだ者は 23%で、「3.普通」は 18%である。そして「4.あまり意味がなかった」と「5.全然意味がなかった」という項目は 0%で、誰もそう思っていないことがわかった。

問 10.の「日本語ガイドサービス課程の授業に対する満足度」については、「1.知識と実践を並行して学べる授業なので、とてもいい勉強になった」と回答したのは 45%で、「2.知識と実践を並行して学べる授業なので、勉強になった」は 41%であった。また「3.普通」は 14%であるが、「4.あまり意味のない授業で、学ぶことはなかった」と「5.まったく意味のない授業で、学ぶことはなかった」という回答は皆無である。この結果を図で示すと、以下の図 2-9 と図 2-10 になる。

図2-9. ボランティアガイドの経験

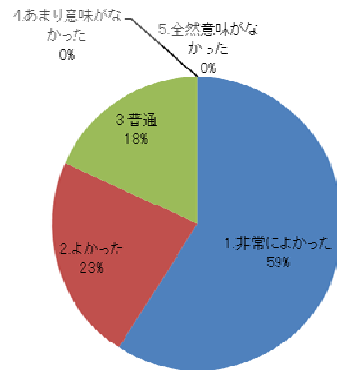
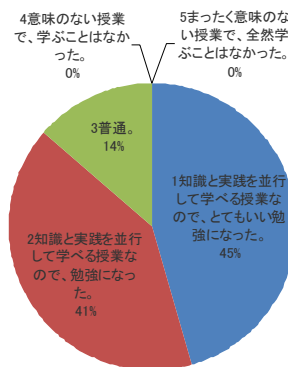


図2-10. 日本語ガイド服務課程に対する満足度



(作成者：劉 徳敏)

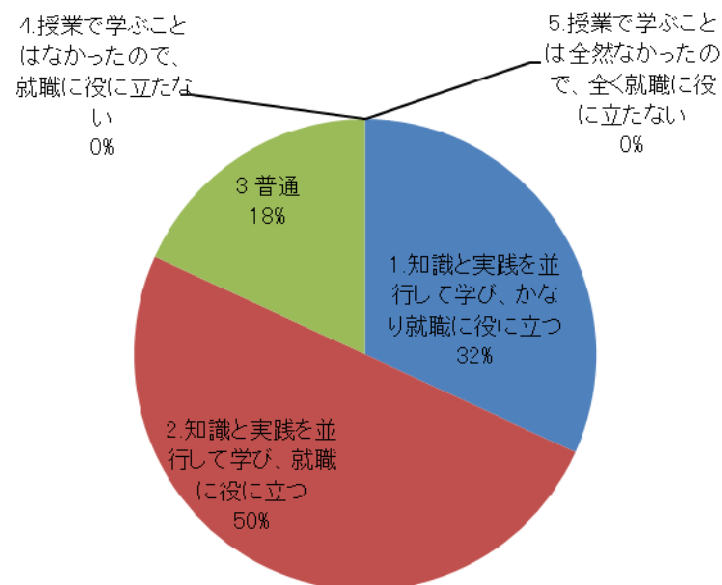
以上の図 2-9 からわかるように、全体の 59% の者がボランティアガイドの経験について、非常に良かったと思っていることがわかる。さらに、4 と 5 の回答者がいなかったことから、クラス全体を通して、ボランティアガイドの実践が学生に高く評価されていることがわかった。

次に、図 2-10 の「日本語ガイド服務課程の授業に対する満足度」は 1 と 2 の割合はほぼ同じである。また両方を合わせると、全体の 86% もの学生が高い満足度を示していることがわかる。ボランティアガイドの実践（フィールドワークなどの事前学習を含む）と教室での事前・事後学習（日本語による観光案内の模擬練習や日本語プ

レゼンテーション、歴史的資料の日本語訳)を通して、「知識と実践を並行して学べる授業なので、勉強になった」と感じていることがわかる。この結果から、全体として、学生は日本語ガイド服務課程の授業を通して多くのことを学んでおり、この学習課程の意義を認め、日本語の学習効果も実感していると言える。

そして、問 11「.日本語ガイド服務課程の教育と実用性」については、「1.知識と実践を並行して学び、かなり就職に役に立つ」と答えた学生が 32%いた。次いで「2.知識と実践を並行して学び、就職に役に立つ」を選んだ学生は 50%である。総合すると、82%の学生が、この課程の教育的効果と実用性を認めていることがわかる。また、「3.普通」は 18%であった。残りの項目の「4.授業で学ぶことはなかったので、就職に役に立たない」と「5.授業で学ぶことは全然なかったので、全く就職に役に立たない」についての回答は皆無である。この結果をグラフで示すと、次の図 2-11 になる。

図2-11.日本語ガイド服務課程の教育と実用性について



(作成者：劉 徳敏)

以上の図 2-11 の示す内容は前述した通りであるが、この結果から、多くの学生が、職業体験と実施前の専門的知識の学習（遺跡に関する歴史的背景や淡水の観光資源についての学習）によって、ガイドという仕事に必要な知識とスキル及びガイドに求められる資質をある程度理解できたことがうかがえる。そのほか職場でのマナーなども含めて、「知識と実践を並行して学び、就職に役に立つ」という認識をもっていることが分かった。

最後の設問「12.日本語ガイド服務課程の授業内容についての感想」は記述形式となっており、学生が自由に感想を書き込めるようにした。以下の表に、学生の代表的な感想を抜粋してまとめた。

4. 学生の感想

表 4 学生からの日本語ガイド服務課程の授業についての感想

通し番号	内容
1.	<u>実習の経験を通して、いろいろな勉強になりました。</u> ガイドって思ったより簡単ではありません。ガイドさんが一日中あるスポットのことを何度も説明する姿をみて、はじめてガイドさんの大変さを知りました。 <u>また、対象によってスポットの説明の言い方が変わる場合もよくあります。</u> 今学期の実習は私にとって、教科書が教えてくれないことなので、素晴らしい経験です。 <u>この授業を受けられて本当によかったです。</u>
2.	この授業は今学年から始まったので、はじめはどんなことをするのか、何を習うのか、多くのことがあまりわからなかったです。でも、 <u>いろいろな場所で授業を受けることができて、ほんとに楽しかったです。</u>
3.	この授業のおかげで淡水のいろいろな場所がわかるようになりました。 <u>もし、この授業を受けなかったら、大学にいる四年間に老街以外の所に行かなかったかもし</u>

	れません。それに、いろいろなことができるようになって嬉しいです。
4.	この授業は 98 年度から始まったけど、ますますよくなると思う。 <u>四年生にとって、就職のことについても役に立つと思う。</u> なぜかと言うと、この授業を通して、 <u>ガイドに向いているかどうか、よく考えられるし、人の前でしゃべる経験もいろいろできるし、ボランティアのチャンスも得られる。</u> 先生方々と先輩たちには、 <u>深謝しております。</u> 以上です。
5.	<u>ガイドの専門的知識および歴史的知識の習得が非常にうまくできた。</u> そして、 <u>ボランティアガイドの練習をしたため、人の前で話すことにとても自信がついた。</u>
6.	本当に <u>ボランティアガイドの経験は人間的に成長できたと思うし、充実感を得ることができた。</u> けれど、 <u>サービス日誌を書くのはめんどくさい・・・。</u>
7.	<u>今年のガイドクラスでたくさん勉強しました。</u> 人前で日本語を話すことに自信ができたし、 <u>お客様にすぐ敬語を使うこともできるし、色々の知識も得ました。</u> <u>ボランティアガイドは本当にいい経験でした。</u>

(作成者：劉 徳敏)

以上の表 4 から分かるように、このガイドクラスは学生にとって実際の学習となっている。実践を通して主体的に学び、教室だけの学習では得られない知識と日本語に対する自信を身につけている。また、ガイドという職業に限らず、職業体験を通じて、社会の一員として働くことの意義や責任、厳しさと楽しさも感じており、広く就職に役に立つ社会学習であったと学生が感じていることがうかがえる。実際社会とそこで生活する人々から学ぶことの大切さを実感したと言えるのではないだろうか。

4. おわりに

今回実施した調査から、このボランティアガイドクラスが学生にとって、ガイドに関する学習のみに止まらず、四年間の日本語学習の総括的な意味を見つける契機となり、将来の職業意識にもつながる自己発見となっていることがわかる。ボランティアガイド活動が、本来の専門学習である日本語学習の見直しや自信を促し、仕事における同級生とのチームワークや専門家から学んだ職業意識を通して、社会の一員としての責任感が生まれている。これが、学生のいう「教室やテキストからでは学べない」ことであろう。なお、99 学年度は今回の実践を踏まえ、前号で指摘した課題についても改善を試みる。そして、今後も学生の人間的成長を促し、彼らが学習能力を十分に発揮して、日本語運用力と社会性が見につけられるようなコースデザインを考えていきたい。そして学生の学習成果に期待したい。

参考文献(五十音順)

図書

- (1) イブ,J.エチエンヌ,W., 佐伯胖訳 (1993)『状況に埋め込まれた学習—正統的周辺参加』 産業図書
- (2) 岡本 栄一(2006)『学生のためのボランティア論』 大阪ボランティア協会出版部
- (3) こどもくらぶ(2002)『学生のためのボランティアガイド』 同友館
- (4) 桜井政成・津止正敏 (2009)「サービslラーニングの原理と実践」『ボランティア教育の新地平』 ミネルヴァ書房
- (5) 西山志保 (2007)『ボランティア活動の論理—ボランタリズムとサブシステム』 東信堂
- (6) 秦辰也(1999)『ボランティアの考え方』 岩波書店
- (7) 森川与志夫 (2008)「奈良県立法隆寺国際高等学校 観光ボランティアガイド活動体験における学び—高校生の実践コミュニティへの参加分析を通して—」『国立青少年教育振興機構研究紀要』 第8号
- (8) 守本友美(2005)『ボランティアのすすめ—基礎から実践まで』 ミネルヴァ書房

インターネット資料

- (1) 池田幸也「大学におけるボランティア活動の推進・支援の現状と課題」独立行政法人日本学生支援機構
www.yokohamashakyo.jp/yvc/gaido/daigaku4.pdf
- (2) 明治学院大学ボランティアセンター「ボランティアセンターの役割と展望について—教育プログラムと3者協働プロジェクトの両輪を軸とした取り組みから—」
www.meijigakuin.ac.jp/index.html
- (3) 立命館大学ボランティアセンター「本学のボランティア教育理念」 www.ritsumei.jp/indexi.html